

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 14/19/DTC

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
STROSCIO / VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/60/18)**

II DIRETTORE

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “*Regolamento*” come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*” (di seguito “*Regolamento sugli indennizzi*”), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;

VISTA l’istanza della sig.ra Stroschio, del 15 gennaio 2018;

Direzione tutela dei consumatori

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell'istanza, e dunque, nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO che sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato quanto segue.

La signora Stroschio ha firmato un contratto con l'operatore Vodafone Italia S.p.A. aderendo all'offerta commerciale "Vodafone Telefono fisso con classic 2g", attiva dal 18/11/2014 per la fornitura della linea voce. Nell'istanza introduttiva del procedimento, negli scritti difensivi e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue.

Dopo la sottoscrizione del contratto con l'operatore l'istante lamentava numerosi disservizi e malfunzionamenti, attribuibili alla tecnologia utilizzata da Vodafone nel caso specifico. Difatti il gestore, senza fornire adeguata informativa iniziale, ha obbligato l'utente a inserire una SIM all'interno dell'apparecchio fisso fornitole, che di fatto funzionava come un radiomobile, determinando una ripetuta carenza di segnale all'interno del domicilio dell'utente, nonché l'impossibilità di effettuare chiamate in caso di assenza di energia elettrica, se non per il poco tempo garantito da una batteria ausiliaria. Pertanto l'istante lamentava di non essere stata resa edotta circa le reali modalità di fornitura del servizio, ovvero che la numerazione iniziale non sarebbe stata più fissa, ma instradata sulla rete telefonica attraverso la sim mobile fornita dal gestore; secondo l'istante da ciò ne è derivato che, vista la scarsità del segnale mobile Vodafone all'interno della sua abitazione, le sia stato impedito sostanzialmente di fruire di un servizio analogo a quello della tradizionale linea "fissa".

In data 24/04/2015 la titolare del contratto ha inviato disdetta a mezzo a/r alla società Vodafone provvedendo a restituire il telefono. Sicché, la medesima lamentava altresì di aver perduto il numero fisso originario poiché, una volta migrato con le modalità già descritte in Vodafone, non avrebbe potuto effettuare rientro presso il precedente gestore se non con una procedura "ad hoc" (non a conoscenza, né alla portata della cliente all'epoca dei fatti). Pertanto l'istante, oltre ad aver subito la perdita della numerazione, si è altresì vista recapitare fattura successiva alla disdetta, comprendente corrispettivo per recesso anticipato, contrariamente a quanto stabilito dall'offerta commerciale cui aveva originariamente aderito.

In base a tali premesse, l'istante ha più volte sottolineato la scarsa trasparenza dell'offerta contrattuale, e ha richiesto:

- i. Lo storno della fattura Vodafone relativa al periodo 17/04/2015-22/05/2015 di euro 109,70 e di ogni altro eventuale insoluto.
- ii. Il ritiro della pratica di recupero crediti accesa da Vodafone presso lo Studio legale.
- iii. L'indennizzo per il malfunzionamento e per le limitazioni della linea telefonica 0817388xxx in conseguenza della attestazione del numero sulla SIM, dalla data di attivazione del 18/11/2014 fino al 24/04/2015, giorno in cui la cliente ha disdetto il servizio inviando regolare raccomandata.

Direzione tutela dei consumatori

- iv. In alternativa al punto precedente, l'indennizzo per l'attivazione di un servizio non richiesto, nel periodo dal 18/11/2014 al 24/04/2015.
- v. L'indennizzo per la perdita del numero 0817388xxx in possesso della cliente da 4 anni.
- vi. Lo storno delle eventuali TCG relative al numero mobile 3421229xxx, se queste sono state addebitate alla cliente per gli anni 2014 e 2015.

La società Vodafone Italia S.p.A. ha, in via preliminare, eccepito l'inammissibilità e improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 non coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione.

In merito alle fatture contestate dall'istante, l'operatore ha quindi più volte rilevato l'assoluta genericità delle contestazioni sollevate, e ha dichiarato di aver passato a perdita l'importo insoluto pari a € 146,96 (relativo alle ultime due fatture emesse) e che pertanto non vi sarebbero altri insoluti a carico dell'istante.

In ordine al malfunzionamento dei servizi, l'operatore ha contestato l'assoluta genericità delle richieste e l'assenza di segnalazioni all'operatore, in grado di metterlo nelle condizioni di intervenire per adempiere alle proprie obbligazioni contrattuali. Nel corso dell'udienza l'operatore ha infine offerto, per spirito conciliativo, la somma di euro 300,00, rifiutata dall'istante.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

In via preliminare, deve rilevarsi che non può trovare accoglimento l'eccezione di inammissibilità e improcedibilità sollevata da Vodafone Italia S.p.A. Difatti, come evidenziato nelle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 276/13/CONS), ai fini dell'ammissibilità dell'istanza di definizione occorre che l'oggetto della richiesta sia il medesimo di quello già sottoposto al previo tentativo obbligatorio di conciliazione, «...il che non deve significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima...» (cfr. parag. III.1.2. delle Linee guida).

Nel merito, occorre prima di tutto verificare se l'operatore sia stato diligente nell'informare adeguatamente l'utente circa le modalità di fruizione del servizio, in particolare circa le modalità tecniche. Sul punto occorre fare riferimento all'Allegato A alla delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, «*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*» il cui Art. 4, rubricato «*Informazione degli utenti*», il quale stabilisce che «*1. Gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi. 2. La diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi anche in relazione alle modificazioni delle condizioni applicate al servizio sottoscritto, avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli. 3. Ai fini di cui al comma 1, gli organismi di telecomunicazioni si impegnano a:*

- a) *presentare, in modo chiaro, esatto e completo, i contenuti del servizio nonché i termini e le modalità di erogazione ed in particolare i prezzi, l'unità di conteggio*

Direzione tutela dei consumatori

e le modalità di tassazione applicate, la periodicità della fatturazione, i periodi minimi contrattuali, le condizioni per il rinnovo ed il recesso, eventuali penali e le condizioni per la cessione del credito e la relativa notifica all'utente ai sensi dell'articolo 1264 c.c.;

- b) *descrivere le effettive condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio, nonché le caratteristiche e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite; (...).*».

Tutto ciò premesso, si evidenzia che dal corredo istruttorio agli atti non risulta che l'utente sia stata adeguatamente informata del fatto che, a seguito della sottoscrizione dell'abbonamento, Vodafone avrebbe trasferito il suo numero "FISSO" su una SIM, con aggravio di tempi e costi di installazione, oltre che di "comprensione" sulle modalità di fruizione del servizio stesso, contrariamente ai canoni di trasparenza imposti dalla delibera su citata. In altri termini, non risulta che l'operatore abbia improntato il proprio comportamento ai canoni di diligenza e buona fede, nella fase precontrattuale, allorquando l'utente, peraltro persona anziana, ha vagliato l'offerta e aderito alla proposta contrattuale. Né l'operatore ha dimostrato di aver correttamente informato l'utente, in fase contrattuale, del rischio della perdita della numerazione pregressa effettuando la semplice disdetta tramite raccomandata.

Tutto ciò premesso, può ritenersi che la richiesta dell'istante di cui ai punti i), ii) e vi) risulti superata dal fatto che l'operatore ha dichiarato che gli importi fatturati alla disdetta del contratto risultano passati in perdita, e che non esistono insoluti a carico dell'utente. Le richieste di cui ai punti iii) e iv) non meritano accoglimento, atteso che dal fascicolo istruttorio non risultano reclami atti a evidenziare all'operatore i disservizi subiti.

La richiesta di cui al punto v) merita invece accoglimento ai sensi dell'art. 10 del *Regolamento indennizzi*, atteso che la perdita della numerazione, incontestata dalle parti, è dipesa dal fatto che l'utente non sia stato reso adeguatamente edotto né delle modalità tecniche di somministrazione del servizio voce, né del fatto che, una volta effettuato disdetta e quindi il rientro presso precedente operatore, l'utente medesimo avrebbe dovuto esplicitare la richiesta di *gnp out*, anche tramite portale, cui l'istante peraltro non aveva comodo accesso, non disponendo di una connessione internet. La richiesta di indennizzo *sub v)* per perdita della numerazione merita dunque accoglimento ai sensi dell'art. 10 del *Regolamento indennizzi*, nella misura di euro 100,00 per anno, vale a dire per euro 400.

DETERMINA

1. Il parziale accoglimento dell'istanza della sig.ra Stroschio nei confronti della società Vodafone S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone S.p.A. è tenuta a corrispondere, tramite bonifico o assegno bancario, il seguente importo con la maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

Direzione tutela dei consumatori

- i. euro 400,00 (quattrocento/00) a titolo di indennizzo per perdita numerazione utenza fissa.
3. La società Vodafone S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.
4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11 di cui al d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
5. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11, comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 23 maggio 2019

Il Direttore
Mario Staderini